



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

I. Datos Generales de la Calificación

Código **Título**
CTIN0476.01 Atención y venta de servicios en tintorerías y lavanderías

Propósito

Contar con elementos de referencia que faciliten la evaluación de personas, en materia de atención al público en mostrador y seguimiento de las prendas a través de las distintas áreas de proceso.

Nivel de Competencia: Dos

Justificación del Nivel Propuesto

La persona debe desarrollar actividades diversas y repetitivas, en distintos contextos, así como tomar decisiones que impactan la calidad del servicio.

Fecha de Aprobación	Fecha de Publicación	Tiempo en que deberá revisarse
29/08/2001	15/01/2002	3 año(s) después de la fecha de publicación.

Justificación

Se considera que tres años es un plazo pertinente para el desarrollo de instrumentos de evaluación y la prueba de funcionalidad de la norma, así como para el señalamiento de observaciones por parte de los expertos.

Área de Competencia

Ventas de bienes y servicios

Subárea de Competencia

Comercio

Tipo de Norma

Nacional

Cobertura

Todos los establecimientos del país, que desarrollen actividades con funciones de tintorería, lavandería y planchaduría.

Desarrollada por el Comité de Normalización de Competencia Laboral de Tintorerías y Lavanderías



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

II. Unidades de Competencia Laboral Obligatorias que Conforman la Calificación

Código	Título	Clasificación
UTIN1232.01	Controlar el servicio en mostrador	Específica

Propósito de la Unidad

Contar con los elementos de referencia que permitan la evaluación del individuo, en el desarrollo de funciones relativas a la atención del cliente en mostrador de tintorerías y lavanderías, el control de caja y la entrega de prendas.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 3 E03387 Atender al cliente en mostrador

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La aplicación del protocolo de atención al cliente, la realiza de acuerdo con el tipo de comunicación.
2. El ofrecimiento al cliente de servicios adicionales, lo realiza de acuerdo con las condiciones y características de la prenda, así como con la oferta de servicio disponible.
3. La respuesta a las objeciones del cliente, presenta propuestas de solución y/o alternativas de otros servicios.
4. La descripción al cliente de las características y precio del servicio solicitado, la realiza de acuerdo con la oferta y lista de precios.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Tipo de comunicación:

- Telefónica
- En persona

Evidencia por desempeño

La forma en que:

1. Aplica el protocolo de atención al cliente, en dos ocasiones.
2. Ofrece al cliente servicios adicionales, en dos ocasiones.
3. Responde a las objeciones del cliente, en dos ocasiones.
4. Describe al cliente las características y precio del servicio solicitado, en dos ocasiones

Evidencia por producto

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencias por desempeño

1. La forma en que aplica el protocolo de atención al cliente, en dos ocasiones.
2. La forma en que ofrece al cliente servicios adicionales, en dos ocasiones.
3. La forma en que responde a las objeciones del cliente en dos ocasiones.
4. La forma en que describe al cliente las características y precio del servicio solicitado, en dos ocasiones.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Las evidencias por desempeño se obtendrán en condiciones reales.
2. Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no se requerirá realizar una evaluación específica.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Referencia Código Título del Elemento

2 de 3 E03388 Controlar efectivo en caja

Crterios de desempeo

La persona es competente cuando:

1. La solicitud de la cantidad designada de moneda fraccionaria y/o billetes de baja denominación, la realiza al finalizar la jornada previa, para iniciar las labores del día siguiente.
2. El registro de las operaciones diarias, está asentado de acuerdo con los criterios contables generalmente aceptados.
3. El corte de caja entregado, presenta las relaciones detalladas de los ingresos y egresos de la jornada.
4. El registro de las órdenes de servicio elaboradas y entregadas durante la jornada laboral, está de acuerdo con los criterios contables generalmente aceptados.

Campo de aplicacin

Categoría:

Clase:

- | | |
|------------------------|--|
| 1. Forma de solicitud: | <ul style="list-style-type: none">• Oral• Escrita |
| 2. Forma de registro: | <ul style="list-style-type: none">• Manual• Electrónica |

Evidencia por desempeo

La forma en que:

1. Solicita la moneda fraccionaria y/o billetes de baja denominación, en dos ocasiones.

Evidencia por producto

1. El registro de las operaciones diarias, en dos ocasiones.
2. El corte de caja entregado, en una ocasión.
3. El registro de las órdenes de servicio elaboradas y entregadas de una jornada laboral.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencia por desempeo

1. Solicita la moneda fraccionaria y/o billetes de baja denominación, en dos ocasiones.

Evidencias por producto

1. El registro de las operaciones diarias, en dos ocasiones.
2. El registro de las órdenes de servicio elaboradas y entregadas de una jornada laboral.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

3. El corte de caja entregado, en una ocasión.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Las evidencias por desempeño se obtendrán en condiciones reales.
2. Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias por desempeño y por producto y no se requerirá realizar una evaluación específica.

Referencia Código Título del Elemento

3 de 3 E03389 Entregar prendas

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La identificación de la orden de servicio, en el área de prendas terminadas, la realiza de acuerdo con el número de control asignado.
2. La verificación de la correspondencia entre las prendas a entregar y la orden de servicio, así como el cumplimiento de las recomendaciones del cliente, la realiza con éste.
3. La localización de prendas de un cliente que no presenta su orden de servicio, la realiza de acuerdo con la descripción que éste hace de las prendas y el dato de la fecha aproximada en que solicitó el servicio.
4. La bitácora y la copia de la orden de servicio, están firmadas de recibido por el cliente que no presenta el original de esta última y presenta los datos básicos de la identificación oficial del cliente.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Tipo de entrega:

- Con nota
- Sin nota

2. Tipo de formato:

- Formal
- Informal



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia por desempeño

La forma en que:

1. Identifica tres órdenes de servicio en el área de prendas terminadas.
2. Verifica la correspondencia entre las prendas a entregar y la orden de servicio, en dos ocasiones.
3. Localiza prendas de un cliente que no presenta su orden de servicio, en una ocasión.

Evidencia por producto

1. La bitácora y/o copia de la orden de servicio, de una semana.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Orden:

Evidencia por desempeño

1. Identifica tres órdenes de servicio en el área de prendas terminadas.
2. Verifica la correspondencia entre las prendas a entregar y la orden de servicio en dos ocasiones.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Las evidencias por desempeño se obtendrán en condiciones reales.
2. Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no se requerirá realizar una evaluación específica.
3. Para la obtención de la evidencia del criterio # 4, en el caso de que no se cuente con formato, el evaluador deberá contar con uno que presente los requerimientos de información necesarios para ese control.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

III. Unidades de Competencia Laboral Optativas que Conforman la Calificación

Número necesario para obtener la Certificación de la Calificación: 1

Código	Título	Clasificación
UTIN1233.01	Atender el mostrador en lavanderías	Específica

Propósito de la Unidad

Contar con elementos de referencia que faciliten la evaluación de personas que desarrollen funciones relativas a la recepción y embolsado de prendas en lavanderías.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 2 E03400 Recibir prendas en lavanderías

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. El pesado de la carga de ropa, lo realiza de acuerdo con el tipo de báscula y en presencia del cliente.
2. La orden de servicio requisitada presenta los datos de identificación del cliente, el número de cargas y piezas, el precio establecido por el tipo de servicio y, en su caso, las recomendaciones del cliente.
3. El ordenamiento de las cargas de ropa, la realiza de acuerdo con el tipo de prenda y la fecha de entrega.
4. La clasificación de la carga la realiza de acuerdo con el color y tipo de prendas.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. Tipo de báscula: | <ul style="list-style-type: none">• De gancho• De plataforma |
| 2. Forma de registro: | <ul style="list-style-type: none">• Manual• Electrónica |
| 3. Tipo de prenda: | <ul style="list-style-type: none">• Pequeña y ligera• Grande y pesada |

Evidencia por desempeño

La forma en que:

1. Pesa la carga de ropa, en dos ocasiones.
2. Ordena las cargas de ropa, en dos ocasiones.
3. Clasifica las cargas de ropa, en dos ocasiones.

Evidencia por producto

1. Cinco órdenes de servicio requisitadas.

Evidencia de conocimiento

1. Disposiciones de la PROFECO, relativas a la información necesaria en la orden de servicio.
2. Aspectos relativos a derechos y obligaciones de clientes y proveedores de servicios de lavanderías, establecidos en el contrato de adhesión.
3. Tipos de mancha.

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencia por desempeño

1. Pesa la carga de ropa, en dos ocasiones.
2. Ordena las cargas de ropa, en dos ocasiones.
3. Clasifica las cargas, en dos ocasiones.

Evidencia por producto

1. Cinco órdenes de servicio requisitadas.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Las evidencias por desempeño se obtendrán en condiciones reales.
2. Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no se requerirá realizar una evaluación específica.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Referencia Código Título del Elemento

2 de 2 E03404 Embolsar prendas en lavanderías

Crterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. El doblado de las prendas, para su embolsado, lo realiza cuando éstas están secas y de acuerdo con su tipo, y tamaño.
2. Las prendas están embolsadas de acuerdo con su peso y volumen
3. La orden de servicio está asegurada en lugar visible de la bolsa de prendas terminadas e indica el número de bolsas utilizadas.
4. Las prendas terminadas y embolsadas, están en el lugar designado.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Tipo de prendas:

- Blancos
- Prendas de vestir

Evidencia por desempeño

La forma en que:

1. Dobra las prendas para su embolsado, en dos ocasiones.

Evidencia por producto

1. Las prendas embolsadas, en tres ocasiones.
2. La orden de servicio asegurada, en dos ocasiones.
3. Las prendas terminadas y embolsadas, en dos ocasiones.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Orden:

Evidencias por desempeño

1. La forma en que dobla las prendas, para su embolsado, en dos ocasiones.

Evidencias por producto

1. Las prendas embolsadas, en tres ocasiones.
2. La orden de servicio asegurada, en dos ocasiones.
3. Las prendas terminadas y embolsadas, en dos ocasiones.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. La obtención de las evidencias por desempeño, se realizará mediante observación directa del desempeño.
2. Las evidencias de actitud no requieren de realizar una evaluación específica.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Código	Título	Clasificación
UTIN1234.01	Atender el mostrador en tintorerías	Específica

Propósito de la Unidad

Contar con los elementos de referencia que faciliten la evaluación de personas que desarrollen funciones de recepción de prendas en tintorería, de preparación de éstas para su servicio, y de su marcado y ensamblado.

Elementos que conforman la Unidad

Referencia Código Título del Elemento

1 de 4 E03399 Recibir prendas en tintorerías

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La revisión de la prenda recibida, incluye el señalamiento al cliente de las condiciones de excepción de la prenda y los riesgos probables que corren las prendas al someterse al servicio solicitado.
2. El registro de prendas en la orden de servicio, lo realiza de acuerdo con la relación de precios/servicio establecidos para cada tipo de prenda y considerando las condiciones de excepción de la prenda y, en su caso, las recomendaciones del cliente.
3. La agrupación de las prendas recibidas, la realiza junto con la orden de servicio correspondiente, antes de iniciar la siguiente recepción.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

- | | |
|---------------------------|---|
| 1. Forma de comunicación: | <ul style="list-style-type: none">· Telefónica· En persona |
| 2. Forma de registro: | <ul style="list-style-type: none">· Manual· Electrónica |
| 3. Forma de agrupamiento: | <ul style="list-style-type: none">· En bolsa· Sin bolsa |

Evidencia por desempeño

La forma en que:

1. Revisa la prenda, en dos ocasiones.
2. Registra las prendas en la orden de servicio, en dos ocasiones.
3. Agrupa las prendas recibidas, en dos ocasiones.

Evidencia por producto

Evidencia de conocimiento

1. Disposiciones de la PROFECO, relativas a la información necesaria en la orden de servicio.
2. Aspectos relativos a derechos y obligaciones de clientes y proveedores de servicios de tintorerías, establecidos en el contrato de adhesión.
3. Tipo de lavado que corresponde a la prenda, de acuerdo al material de ésta.
4. Qué es el lavado en seco y qué el lavado en vapor.
5. Criterios de diferenciación de pieles, gamuzas y sintéticos
6. Riesgos de deterioro en las prendas especiales al someterse a los distintos procesos.
7. Tipos de mancha.

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencias de desempeño

1. Revisa la prenda, en dos ocasiones.
2. Registra las prendas en la orden de servicio, en dos ocasiones.
3. Agrupa las prendas recibidas, en dos ocasiones.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Las evidencias por desempeño se obtendrán en condiciones reales.
2. Para recabar la evidencia por desempeño 1, deberá considerarse como condiciones de excepción: manchas permanentes, roturas, falta de botones, mal estado de los cierres y accesorios,



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

etc.

3. Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no se requerirá realizar una evaluación específica.

Referencia Código Título del Elemento

2 de 4 E03401 Marcar prendas

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. Las prendas a marcar que no corresponden a las registradas en la orden de servicio están separadas.
2. La revisión de las prendas a marcar, incluye el retiro de las etiquetas de marcado atrasadas que presenta la prenda.
3. Las prendas marcadas presentan las características y condiciones consignadas en la orden de servicio.
4. La etiqueta de marcado está asegurada a la prenda y colocada en el lugar asignado para su control.

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

1. Tipo de marcado:

- Grapa
- Plastiflecha

2. Tipo de prendas:

- Especiales
- Comunes

Evidencia por desempeño

La forma en que:

1. Revisa las prendas a marcar, en dos ocasiones.

Evidencia por producto

1. Las prendas a marcar, en dos ocasiones
2. 5 prendas marcadas.
3. 5 etiquetas de marcado colocadas.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL
NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencia por producto

1. 5 prendas marcadas.
2. 5 etiquetas de marcado colocadas.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Las evidencias por desempeño y por producto, se obtendrán en condiciones reales.
2. Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no se requerirá realizar una evaluación específica.

Referencia Código Título del Elemento

3 de 4 E03402 Preparar prendas para su servicio

Criterios de desempeño

La persona es competente cuando:

1. La protección de los accesorios de la prenda, la realiza de acuerdo con las características de fragilidad de éstos.
2. El registro del número y tipo de accesorios que fueron retirados de la prenda para su protección, está en la orden de servicio.
3. La revisión de la prenda la realiza asegurándose de que no contenga objetos ajenos a ésta y, en su caso, procediendo a su resguardo.
4. La asignación de las prendas a las diferentes áreas de proceso, la realiza de acuerdo a la orden de servicio.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Campo de aplicación

Categoría:

Clase:

- | | |
|------------------------|---|
| 1. Tipo de protección: | <ul style="list-style-type: none">· Con cobertura· Mediante retiro |
| 2. Tipo de registro: | <ul style="list-style-type: none">· Manual· Electrónico |
| 3. Tipo de prenda: | <ul style="list-style-type: none">· Especiales· De vestir |

Evidencia por desempeño

La forma en que:

1. Protege los accesorios de la prenda, en tres ocasiones.
2. Revisa cinco prendas.
3. Asigna tres prendas al área de proceso correspondiente.

Evidencia por producto

1. Registro del número y tipo de accesorios retirados de la prenda, en dos ocasiones.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencias por desempeño

1. Protege los accesorios de la prenda, en tres ocasiones.
2. Revisa cinco prendas.

Evidencias por producto

1. Registro del número y tipo de accesorios retirados de la prenda, en dos ocasiones.

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Las evidencias por desempeño y por producto, se obtendrán en condiciones reales.
2. Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias y no se requerirá realizar una evaluación específica.
3. La evidencia por producto 1, se obtendrá mediante registro histórico.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Referencia Código Título del Elemento

4 de 4 E03403 Ensamblar prendas en tintorerías

Crterios de desempeo

La persona es competente cuando:

1. Las prendas a ensamblar, sucias, manchadas, sin etiqueta de marcado, mal planchadas o fuera de especificaciones, estn separadas y reportadas al rea correspondiente.
2. Las prendas ensambladas corresponden a lo asentado en la orden de servicio y se presentan sin maltrato y conforme a los requerimientos de este proceso.
3. La colocacin de las prendas en el "colgador", la realiza de acuerdo con el nmero asignado para su control.
4. Las prendas faltantes en una orden de servicio a ensamblar, estn reportadas al rea correspondiente.

Campo de aplicacin

Categoría:

Clase:

1. Tipo de reporte:

- Oral
- Escrito

2. Tipo de prenda:

- Plana
- De vestir

Evidencia por desempeo

La forma en que:

1. Coloca las prendas de tres rdenes de servicio en el "colgador".

Evidencia por producto

1. Las prendas a ensamblar separadas y reportadas en una jornada laboral.
2. Las prendas ensambladas de tres rdenes de servicio.
3. Las prendas faltantes reportadas en una jornada de trabajo.

Evidencia de conocimiento

Evidencia de actitudes

Responsabilidad:

Evidencia por producto

1. Las prendas a ensamblar separadas y reportadas en una jornada laboral.
2. Las prendas ensambladas de tres rdenes de servicio
3. Las prendas faltantes reportadas en una jornada de trabajo.



CONSEJO DE NORMALIZACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIA LABORAL

NORMAS TÉCNICAS DE COMPETENCIA LABORAL

Orden:

Evidencias por desempeño

1. Coloca las prendas de tres órdenes de servicio en el "colgador".

Lineamientos Generales para la evaluación

1. Las evidencias por desempeño y por producto, se obtendrán en condiciones reales.
2. Las evidencias de actitudes serán evaluadas a través de las evidencias de desempeño y de producto y no se requerirá realizar una evaluación específica.
3. Para la obtención de la evidencia del criterio #2, deberá entenderse por requerimientos del proceso de ensamblado: el orden que presentan las prendas en su ensamblado; la correspondencia entre la información asentada en la orden de servicio, el número de la etiqueta de marcado y la descripción de las prendas ensambladas; que las prendas presenten los accesorios y/o aplicaciones con que fueron recibidas; las prendas ensambladas se presentan sin maltrato; en la bolsa de ensamblado correspondiente a su tipo y talla y con la orden de servicio colocada en lugar visible.